

上下水道料金及び給水工事受付システム
要求水準書【共通編】

令和4年9月
甲府市上下水道局

目次

1	システム調達の目的	1
(1)	上下水道料金システム.....	1
(2)	給水工事受付システム.....	1
2	適用業務	1
(1)	上下水道料金システム.....	1
(2)	給水工事受付システム.....	1
3	業務の基礎データ	2
(1)	上下水道料金システム.....	2
(2)	給水工事受付システム.....	3
4	導入時期	3
5	基本的システム要件	3
(1)	システム管理・運用.....	4
(2)	クライアントPC管理・運用.....	5
(3)	ネットワーク管理・運用.....	5
(4)	機器等の運用.....	6
(5)	インターネットの活用.....	7
(6)	コミュニケーション.....	7
6	機器等に求める要件	7
(1)	サーバ機器類.....	7
(2)	クライアント機器類.....	8
(3)	ネットワーク機器類.....	8
7	セキュリティ対策	8
(1)	ネットワークセキュリティ.....	8
(2)	ユーザー管理.....	9
(3)	アクセス制限.....	9
(4)	ウイルス対策.....	9
(5)	個人情報の扱い.....	9
(6)	日常的なセキュリティ対策.....	9
8	データ移行	9
(1)	現行システムからのデータ移行.....	9
(2)	契約終了時.....	10
9	構築上の注意点	10
(1)	構築スケジュールと分担.....	10
(2)	作業に当たっての注意点.....	10

(3) 稼働支援.....	10
1 0 システム運用・保守	11
(1) 日常的な運転	11
(2) システム運用支援.....	11
(3) 保守内容.....	11
(4) 保守適用時間	12
(5) 保守適用時間の例外	12
1 1 障害・情報漏洩対応	12
(1) 一元管理.....	12
(2) 予防的措置	13
(3) 事案発生時	13
1 2 その他.....	13

1 システム調達の目的

(1) 上下水道料金システム

甲府市上下水道局（以下「当局」という。）では、令和元年度に現行の営業サービス部門を委託化し、令和6年3月末に、契約期間の満了を迎える。

今回の委託業務更新にあたっては、日々進展するICT（情報通信技術）を積極的に取り込み、既存の上下水道料金システムの情報資産を過不足なく引き継ぐとともに、検針から滞納整理までの事務に係る電算処理も併せた包括的委託の中でDX（デジタルトランスフォーメーション）を推進し、業務の効率化、使用者の利便性の向上を図ることを目的とする。

(2) 給水工事受付システム

給水工事受付システムは、上下水道料金システムの主キーとなる、水栓（お客様）番号を決定する給水工事の受付と、これに伴う加入金、審査手数料、検査手数料などの納付書発行・収納処理ほか、工事の認可、諸手数料の収納状況などを集計表にて定期的にモニターし、全体的な進捗管理に役立てることを目的としている。

今回のサービスセンター業務と上下水道料金システムの包括的委託において、上下水道料金システムとの連携が重要と考え、併せて調達する。

2 適用業務

(1) 上下水道料金システム

- ア 受付業務..... 水道・下水道使用開始・中止
- イ 検針業務..... 使用水量計量、漏水の発見
- ウ 調定業務..... 水道料金・下水道使用料の算定
- エ 収納業務..... 水道料金・下水道使用料の収納（納付書、口座振替、コンビニなど）
- オ 滞納整理..... 未収金の督促、給水停止などによる回収
- カ 不納欠損及び時効管理統計処理
- キ メーター管理.. 量水器調達、庫入庫出
- ク 給排水に関する一部業務（工事中精算分）
- ケ 統計業務..... 各種集計
- コ 下水道に関する業務（データ生成）
- サ その他業務.... その他、業務に付帯する事項

(2) 給水工事受付システム

- ア 入力処理..... 受付事項入力
- イ 発行処理..... 納付書・申請書等発行
- ウ 画面検索..... 受付状況・工事進捗状況照会
- エ 収納処理..... 加入金、手数料等収納、集計、日計、消込
- オ 精算処理..... 追徴・還付等納付書発行、会計処理（リンク）
- カ 帳票出力..... 各種集計・統計一覧表の出力
- キ データ出力.... 登録データのCSV出力
- ク 工事業者処理（工事業者マスタメンテ）

3 業務の基礎データ

提案にあたっては当局のホームページや次表等を参考とし、システム設計を行うこと。

(1) 上下水道料金システム

項目	実績値 (令和3年度末)	備考
給水人口	234,008人	甲府市+(中央市の一部、 甲斐市の一部、昭和町)
給水世帯数	113,942世帯	
開・閉栓受付数	27,930件	
検針件数(定例)	836,140件	
調定件数(水道)	739,814件	当初調定
(下水)	661,375件	
収納業務(口座振替)	526,294件	当初請求分
(クレジットカード)	72,944件	
(納付書)	160,251件	
滞納整理(給水停止対象)	5,593件	
(執行)	1,477件	
量水器管理(庫入)	20,329個	取付は管工事組合
(庫出)	27,590個	
その他付帯事務例		
公金収納(窓口)	7,517件	上下水道料金ほか
電話受付(窓口)	59,744件	
口座依頼書受付	5,469件	

宅内漏水簡易調査	637件	検針時異常水量発見分等
不着郵便物調査	2,206件	
他市町下水データ作成	2,678調定	中央市、甲斐市、昭和町

(2) 給水工事受付システム

項目	実績値 (令和3年度末)	備考
給水工事受付件数		
新設	947件	
改造	750件	
私補	140件	本管からの分水栓施工
特団・特団改造	21件	戸別検針する集合住宅
計	1,736件	
納付書発行・収納		
加入金	923件	φ13～φ75
収納額	94,006,000円	
手数料	3,932件	設計審査、分水、完成検査等
収納額	31,606,000円	
工事業者処理 (マスタンテ)	464件	工事業者、主任技術者

4 導入時期

本稼動日は令和6年4月1日とし、必要なシステム開発、現行システムからのデータ移行作業及び平行稼働期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までの間に実施することとする。

なお、令和5年度決算は旧システム上で行い、その時点のデータを最終データとして新システムに引き継ぐものとし、テスト運用及び操作説明についてもこの期間内に完了させること。

5 基本的システム要件

本サービスセンター業務委託に伴う業務システム導入及び付随するハードウェア、電子

機器類並びに付帯作業、措置等に係る、導入・構築、保守・運用、障害対応及び廃棄等の費用については全て受託者の負担とする。ただし、当局内に設置する機器を稼働させるための電気料については、当局負担とする。

導入システムは、サービスセンター業務仕様書の委託業務を実現できる能力、容量、プログラム等を備え、各業務に即応した端末処理が可能なものを導入すること。また、変化する運用等に臨機応変に対応すべく、保守や維持管理、機能の修正、追加が容易にできる構成であること。

導入システムは冗長性を確保し、障害及び機器故障等によるシステム途絶を回避、業務継続がなされること。また、障害及び機器故障等への対応も業務時間内外を問わず、必要に応じて早期復旧が可能な体制を担保すること。

導入システムのデータは、日次（更新差分）及び全体のバックアップを定期的を実施し、破損、紛失又は漏えいが生じないように、適切な管理のもと復元（リストア）可能な状態で保持すること。

大規模災害や想定外の障害、機器故障等の発生に備え、復元（リストア）用バックアップデータの保管について、遠隔地バックアップや機器冗長化など最善な保持体制を担保すること。

※現在、サービスセンターで運用中の各種機器は当局の賃借物件で、その賃借期間内は継続して運用することも可とする。ただし、プリンタ類は当局敷地外に移設し使用することとし、また、プリンタ類を含むこれら機器は、再リースしないものとする。

- ・上下水道料金／給水工事受付システムサーバ機器一式 令和8年7月31日まで
- ・システム関連プリンタ機器等一式 令和8年7月31日まで
（連続帳票印刷用NIP、光学文字読取装置、連続紙NIP、モノクロレーザープリンタ、ドットインパクトプリンタ）
- ・検針用ハンディーターミナル機器一式（30台） 令和8年7月31日まで
- ・サービスセンター用PC一式（27台） 令和7年8月31日まで

(1) システム管理・運用

ア 導入システムは、営業関連業務全体を処理できるトータルシステムであり、機能の詳細は、別紙「上下水道料金システム要求水準書」及び「給水工事受付システム要求水準書」を満たすものとする。

イ 導入システムを運用するために必要となる各種ライセンスについては、当局側運用分も含め、適切に調達・保有し、管理を行うこと。

ウ 定期的に不具合修正及び機能改善等のリビジョンアップが提供されるシステムとすること。

エ 提案されるシステムは、甲府市と同等、またはそれ以上の規模の事業者で運用された実績があるもので、近隣都県においても採用実績のあることが望ましい。

(2) クライアントPC管理・運用

ア 既存当局クライアントPCを運用する場合、次の条件で稼働させること。

- (ア) オペレーティングシステムは、Windows10（ビルド21H1）で運用可能なこと。
- (イ) ブラウザは、Chromium版Edge（IEモード可）又はGoogle Chromeの最新版で運用可能なこと。
- (ウ) 当該ブラウザの利用に支障が生じ、システム運用に影響する場合は、速やかに当局と協議を行い、適正な動作を担保すべくシステム及びクライアントPCへの対応を迅速に行うこと。
- (エ) ウイルス対策ソフトの定義ファイル等の更新管理については、当局が定期的を実施する。

イ 受託者独自のクライアントPCを運用する場合、次の条件で稼働すること。

- (ア) 導入システムが適正に動作し、日常業務が支障なく行えるようにすること。
- (イ) オペレーティングシステム、ブラウザ等は、特に指定しない。
- (ウ) ウイルス対策ソフトの定義ファイル等の更新を管理し、各クライアントPCへの適用を自動で行うこと。

(3) ネットワーク管理・運用

ア 既存当局ネットワーク構成内で運用する場合、次の条件で稼働させること。

- (ア) 既存ネットワーク及び機器、データセンター（以下「DC」という。）、他業務システムは、現状のまま維持・運用するものとし、新規システムの導入によるネットワーク構成の変更、通信速度の低下等を来たさない内容で提案すること。
- (イ) 既存ネットワーク機器（アクセススイッチ、フロアスイッチ、基幹スイッチ、ファイアウォール等）、ADサーバ等管理用サーバ、当局の契約するDCを利用することも可とする。
- (ウ) 現行の上下水道料金、給水工事受付システム及び関係他システム、並びにネットワーク構成等については、必要に応じ、別途、情報提供する。

イ 受託者独自のネットワーク構成で運用する場合、次の条件で構築すること。

- (ア) ネットワーク網については、インターネット及びその他のネットワークとは接続しない独立回線とし、専用線又はVPN等の閉域網を使用すること。
- (イ) 受託者において、独自にDCを利用する際は、日本データセンター協会が定める「データセンター・ファシリティスタンダード」の「ティア2」以上のDCを利用することとし、その所在については当局に明らかとすること。
- (ウ) 受託者独自のネットワーク運用の場合、既存当局クライアントPCへの接続は不可とする。

(4) 機器等の運用

- ア 当局の運用するクライアントPC、ネットワーク機器、その他関連機器等（以下「既存機器」という。）を流用または継続使用する場合、次の条件で運用すること。
- (ア) 導入システム運用及び本業務の遂行に対して既存機器に不足がある場合は、受託者による追加を可とする。ただし、当局と協議のうえ既存機器仕様に準じ、ネットワーク及び他業務システム等へ影響のない構成とすること。
 - (イ) サービスセンター運用以外に、当局の指示する既存クライアントPCに導入システムをインストールすること。なお、当局が業務に使用する概ねの台数として、上下水道料金システム15台、給水工事受付システム8台程度とする。
 - (ウ) サービスセンター運用以外の既存機器の配置等については、原則、現在の配置から変更は行わない。
 - (エ) 既存機器の中でサービスセンター業務に直接関わる機器（クライアントPC、プリンタ等出力機器、ハンディーターミナル機器等）については、その賃借期間が満了する際に受託者の負担にてリプレースを行うこと。
- イ 受託者独自のネットワーク、クライアントPC、ネットワーク機器及びその他関連機器等（以下「独自機器」という。）による構成とする場合、次の条件で運用すること。
- (ア) 独自機器の構成及び台数については、導入システム運用及び本業務の遂行に対して最適な数量とすること。既存機器に不足がある場合は、受託者による追加を可とする。ただし、当局と協議のうえ既存機器仕様に準じ、ネットワーク及び他業務システム等へ影響のない構成とすること。
 - (イ) 既存当局ネットワークと受託者の独自ネットワークは、原則、分離することとし、直接的な接続は行わない。
 - (ウ) サービスセンター運用以外に、当局が業務に使用するクライアントPCを、概ね上下水道料金システム15台、給水工事受付システム8台程度設置すること。
 - (エ) サービスセンター運用以外の独自機器の配置等については、当局と協議のうえ既存ネットワーク及び他部署業務等へ影響のないよう配置すること。
 - (オ) サーバ機器等を含めた独自機器の電源環境は、無停電電源装置（UPS）を経由するなど、落雷等によるサージ電流及び突発的な停電等への対策を講じること。
- ウ システム構築形態については、オンプレミス型、クラウド型を問わないこととし、機能及び要求水準を満たす最適な構成を提案すること。
- エ オンプレミス型でのシステム構築の場合、既存運用と同様に当局内サーバ室の利用を前提とし、バックアップサーバの構築及び復元（リストア）用バックアップデータの保管先も、当局の契約するDCを利用すること。
- オ クラウド型でのシステム構築について、既存運用中の外部サーバ等を利用する場合はその所在を当局に明らかにすること。また、新たに外部設置を行う場合には受託者

が別途契約するDCを利用することを可とする。いずれの場合も、専用線又はVPN等による閉域網を使用することとし、インターネット及びその他のネットワークとは接続しない構成とすること。

(5) インターネットの活用

現在、当局ホームページにて提供している、給水開始・休止申込、各種様式郵送等の利用者向けコンテンツ・機能を承継し、その維持・向上を図ること。なお、新たな提案については、当局ホームページから外部サーバへのリンクによる提案が望ましい。

その際に使用する外部サーバのセキュリティについては、第三者からのアクセスによる改ざん防止等、安全な運用を行うために暗号化やWAFなどの対策機能を有するものとする。

インターネットを通じて受付けた（24時間365日）業務については、システムへの予約入力や発送処理等、タイムラグのないよう迅速に対応すること。

(6) コミュニケーション

システム導入、構築時における当局担当者とのコミュニケーションについては、進捗報告会議を月1回以上開催すること。なお、当局または受託者が必要と認める場合には随時開催すること。

コミュニケーションツールは原則として、齟齬がないようにドキュメントとし、当局の承認を得ることとする。なお、進捗報告会議、随時会議、協議等においては議事録を作成し、提出すること。

6 機器等に求める要件

導入システムを運用する機器を受託者が独自に構成する場合或いは既存構成に追加する場合の新規機器類に求める機能要件は次のとおりとし、受託者が提案する各システムが、適正且つ安定して動作し、複数の業務を同時並行的に実施した場合もレスポンス低下を来さないような基本性能を担保することを前提に、現時点における最新モデルでの提案とすること。

また、サーバ機器等の性能及び容量については、サービスセンター業務仕様書の委託業務を実現できる構成とし、「別紙1 上下水道料金／給水工事受付システム移行データ参考資料」に挙げるレコード数及び既存データ量と契約期間内に増加すると予想される各データ量に対応し、ハードディスク等の増設を要することなく運用できるものとする。

(1) サーバ機器類

ア 上下水道料金システム、給水工事受付システム用サーバ、DB（データベース）サ

サーバなどのサーバ機器類は、RAID等により冗長化を図り、ハードディスクの故障などによるデータ欠損、消失を防止し、不変的に同一データを保持すること。(完全性)

イ サーバ機器類のいずれかに障害が発生し、システムが停止した場合も、バックアップサーバの稼働やリカバリシステムの起動などにより、運用停止時間を最小限に留める構成とすること。(可用性)

(2) クライアント機器類

ア クライアント機器類(PC)は、複数の業務を同時並行的に実施した場合もレスポンス低下を来さないような基本性能を有するものとする。

イ クライアント機器類(PC)のオペレーティングシステム及びシステムで使用する領域がインストールされるローカルディスクは、SSDによることが望ましい。

ウ ウイルス、個人情報漏洩対策に係るソフトウェア導入については、当局と協議のうえ決定すること。

(3) ネットワーク機器類

ア 当局の既設ネットワークにネットワーク機器を追加して運用する場合は、既存機器と追加機器との不整合が起こらない機器を使用すること(事前に関係担当と調整すること)。

イ 独自にネットワークを構築する場合は、想定されるシステム運用を適正に行える性能を有した機器類を使用すること。原則、既設ネットワークとは分離し、影響のない構成とするが、ネットワーク運用の効率化や高速化が実現できる場合はその限りではなく、それら提案も排除しない。

ウ 機器類の追加設置やLANケーブルの敷設作業等においては、露出部分を保護材で覆うなど、安全性と美観に配慮すること。

7 セキュリティ対策

導入システムは個人情報を取り扱うため、より高いレベルのセキュリティ対策が必要であり、甲府市個人情報保護条例及び情報セキュリティ関連規則に違反することがないシステムを構築するものとする。

(1) ネットワークセキュリティ

受託者独自のネットワークを運用する場合、個々のクライアントPC及びサーバ機器類への不正アクセス防止のため、物理的・理論的なネットワークセキュリティが確保されること。(機密性)

また、インターネットの活用についても、当局ホームページ及び関連する公的各種ページを悪意ある攻撃に晒さぬよう、十分なセキュリティ施策を講じること。

なお、受託者はネットワークセキュリティの考え方を明確に示すため、ネットワーク構成図等を当局に提示すること。

(2) ユーザー管理

導入システムの利用を可能とするユーザーの登録等を厳に管理し、ログイン時のパスワード認証を設定することとする。

(3) アクセス制限

導入システムの利用については、階層化されたユーザー権限を設けることとし、権限を有さないユーザーがシステムの動作や機能に影響を及ぼすような操作を行えないよう、適切な権限管理のもと運用を行うものとする。

(4) ウイルス対策

ウイルス等不正プログラムへの感染を防止するため、システムを構成する全てのサーバ及び端末に対して不正プログラム対策ソフトウェアを導入して常時稼働させるとともに、プログラムやパターンファイルを常に最新の状態とすること。

(5) 個人情報の扱い

原則として、どのような事態であっても現行システム並びにデータ移行後の導入システムにおける、個人情報に関わるデータの複製、持ち出しを禁止とする。

サーバ内に保存される個人情報については暗号化するものとし、クライアント端末との通信においても、暗号化等により個人情報の漏洩対策を施すこと。

(6) 日常的なセキュリティ対策

受託者独自の機器等での運用を行う場合、日常的な保守・管理に専用の保守員を必要としない機器構成であるとともに、機器等の故障及びシステム障害、不具合時における迅速な復旧体制を確保すること。加えて、日常業務データのバックアップ取得並びにデータの損失・破壊の防止策が講じてあること。

8 データ移行

(1) 現行システムからのデータ移行

ア 現行システムが保持する、上下水道使用者関係のデータ、諸履歴データ、給水工事申請者のデータ等の全てのデータを移行すること。

- イ データ移行作業については、テスト移行時に必ず当局職員へのレビューを実施し、間違いなく移行されることを確認した上で本移行を実施すること。
- ウ データ移行時には、必要なデータの変換作業を行うこと。
- エ データ移行時またはシステム稼働後に、移行データの欠損等が認められた場合は、受託者の責任においてデータの補完、復旧をすること。
- オ 移行データの取扱いは厳重に行い、他事業者等への再委託は認めない。本プロポーザルで選定された受託者の責において確実にデータ移行を行うこと。
- カ 利用者データや使用状況データなど、個人情報を含むデータの移行にあたっては、更に情報漏洩対策に万全を期すこと。

(2) 契約終了時

本契約の終了時には、次期システムへの移行を円滑に行うため、出来る限りのデータ抽出、提供など、最大限協力すること。

また、業務に関するデータの各種記録媒体（サーバ及びクライアント端末ハードディスク等）を廃棄する際は、電磁的消去及び物理的破壊を含む確実なデータ消去方法について、当局と協議の上決定し実施すること。

9 構築上の注意点

(1) 構築スケジュールと分担

受託者は当局と十分協議を行い、適正且つ十分なバッファを確保した詳細な作業工程及びスケジュールを提示し、鋭意これを遵守すること。

また、当局が担当すべき業務がある場合は、作業内容、分担が分るよう明確に記載すること。

(2) 作業に当たっての注意点

既存当局機器等運用または受託者独自機器等運用のいずれの場合においても、当局担当職員と綿密に協議を行い、協力して作業進捗を図ること。

なお、機器関係の納品・設置、ネットワーク関連工事などについては、関係部署との調整を行い十分な配慮をすること。

(3) 稼働支援

システム本稼働の事前に、職員が操作練習できる環境を用意すると共に、操作を問題なく習得できるよう、十分な操作研修・支援・稼働後のサポートを実施すること。

10 システム運用・保守

(1) 日常的な運転

日常のシステム運用については、基本的に自動運転とし、計画的停止以外には全日稼働を前提とする。

日々更新される業務データのバックアップ及びデータベース全領域、システム構成等のフルバックアップもスケジュール管理に基づき、自動的に処理されるものとする。また、電源管理についてもソフトウェアを用い、停電時や突発的事象による停止を安全且つ自動的に行うこと。

(2) システム運用支援

ア 上下水道料金システム及び給水工事受付システムに精通したシステムエンジニアによるシステム保守体制を確保すること。

イ 操作や運用、処理等に関する相談、質問に対応することができるヘルプデスクを運営すること。

ウ 上下水道料金システム及び給水工事受付システム運用に必要なマニュアルを整えること。

エ システムの障害、不具合等に対し、営業時間内の早期復旧体制を整えること。

オ 初めて行う処理や作業時並びにプログラムリリースの際には、現場立ち会い及び支援を行うこと。

(3) 保守内容

ア 導入システムが常に完全な機能を保ち、適正に動作するよう保守作業を行うこと。

(ア) 導入システムについてパッチ提供、リビジョンアップの権利提供、その他技術提供等、保守、メンテナンスを実施すること。

(イ) システムメンテナンスとして、専門のシステムエンジニアを定期的に派遣し、システムの稼働状況の診断及び運用相談を実施すること。なお、派遣頻度については、当局と協議のうえ決定するものとする。

(ウ) 問い合わせ等を一括で受け付ける窓口を設置し、障害発生時に滞りなく通報でき、また必要な作業指示が受けられる体制を構築すること。

(エ) システム障害、不具合等発生時の受付、状況聴取及び原因の切り分け作業を行うこと。

(オ) システム障害、不具合等が発生した場合は、原則として速やかに専門のシステムエンジニアを派遣し、オンサイトにて対応すること。

(カ) システム障害、不具合等への対応、その他システム保守作業において、止むを

得ずリモートメンテナンスを行う場合、情報の取り扱い（特に個人情報の保護）に十分配慮した運用とすること。

- (オ) オペレーティングシステムやブラウザの利用に支障（サポートの終了等）が生じ、システム運用に影響する場合は、システムの正常な動作検証のうえ、適正なオペレーティングシステムやブラウザへの対応を迅速に行うこと。
- (カ) 導入システムへのパッチ適用、リビジョンアップ、及びオペレーティングシステムやブラウザの変更、更新等の実施に関して、必ず事前に当局へ報告し、その承認を得ることとする。

イ 導入システムの適正稼働、並びに本業務遂行に必要な機器類の保守作業及びメンテナンスを行うこと。

- (ア) サーバー機器類については、専門のシステムエンジニアによる点検等を定期的に行い、ハードディスク使用状況、バックアップデータ取得状況等を当局へ報告すること。なお、点検内容、頻度及び報告方法については、当局と協議のうえ決定するものとする。
- (イ) 機器等の故障、障害発生時には、早期復旧に向けた手配、対応を行うと共に、必要に応じてソフトウェアの回復を実施すること。

(4) 保守適用時間

保守業務は原則として次の時間帯に行うものとする。

平日（月～金）午前8時30分から午後5時30分まで

（ただし、土曜・日曜・「国民の祝日に関する法律」第3条に定める休日及び受託者から事前に通知された日は休日とする。）

(5) 保守適用時間の例外

当局からの保守要請が前項の保守適用時間以外の場合には、その要請に係る保守業務は原則として翌営業日の保守適用時間に行う。ただし、障害等の重要度・緊急度・影響度等が大きいと判断される場合には、当局と受託者が協議の上、迅速に対応する。

1 1 障害・情報漏洩対応

(1) 一元管理

導入システムに付随するハードウェア及び本業務を実施する上で必要な電子機器類、独自の通信インフラの保守、その他の障害等対応については、受託者が一元的に管理し、運用に支障を来さないよう、迅速に対応すること。

(2) 予防的措置

情報漏えい等に対する備えとして、導入システムにおける電磁的外部記録媒体（USBメモリ等）、光学メディア媒体作成を原則禁止とし、業務上必要と判断する場合にはその運用について厳正に管理すること。管理方法としてハードウェアでの物理的制御、もしくはソフトウェアによるアクセス制御を施すものとする。

保守等作業・メンテナンス対応にあっても、事前に日時・作業名・作業の詳細を含む保守作業台帳を整備し、データ持ち出しの抑制や万一が一事案が発生した場合の迅速な追跡調査を可能とする十分な措置を講ずること。

(3) 事案発生時

不正アクセスが疑われる事象等が発生した場合は、速やかに当局へ報告し、その了解のもとサーバー停止や回線遮断などの措置を講じ、セキュリティインシデント被害の拡大を防止すること。

発生事象の詳細な情報、被害状況について速やかに調査を進め、当局へ逐次報告するとともに、システム復旧に向けた安全確認作業を迅速に行うこと。

12 その他

本要求水準に定めのない事項または疑義のある事項については、当局と受託者が誠意をもって協議し、その対応について決定することとする。